

Operador/a de CIC, ambdues línies
Àrea: Producció - CCI
Descripció

Curs adreçat a aspirants de procedència interna, amb experiència en el servei d'estacions a les línies de Barcelona-Vallès i Llobregat-Anoia dels FGC. Contempla formació teòrica i pràctica sobre les tasques que efectuen els/les agents del CIC (Centre d'informació al client): proporcionar informació actualitzada als clients tant en condicions de servei normal com en cas d'incidència, vetllar pel correcte funcionament dels elements tècnics d'informació al client, informar sobre l'estat del servei a d'altres operadors o entitats informatives, etc.

Objectius

- Garantir que la informació arriba al client en condicions idònies i en el temps requerit, tant en condicions de servei normal com de servei degradat.
- Conèixer en profunditat els elements tècnics/operatius de treball i de comunicació del CIC, i vetllar perquè estiguin en tot moment en òptimes condicions de funcionament.
- Conèixer, amb un nivell adequat, la topologia de la línia i de les seves instal·lacions: estacions, edificis tècnics, disposició de vies, accessos, etc.
- Atendre constantment l'evolució del servei de circulació i l'estat de les estacions, per tal de prendre les iniciatives adients en matèria d'informació al client, especialment en situacions d'incidència, per tal de fer valoracions i propostes al/a la cap de sala.
- Mantenir informats a d'altres operadors de transport i entitats d'informació general sobre l'evolució del servei a les línies de FGC i -quan pertorqui- sobre possibles incidències.

Matèries, durada i metodologia

Matèria	Teòric-pràctica	Pràctiques	Total	Metodologia
Informació al client	8 h	10	18 h	Classes presencials, visita tècnica
Sistema d'informació al client iSIC: coneixement i operació	18 h	22	30 h	Classes presencials, visita tècnica
Aplicació de gestió de carnets: consultes operatives	1 h	-	1 h	Classes presencials, visita tècnica
Prevenició de riscos - agents de Centres de Control (<i>on-line</i>)	1 h	-	1h	Formació <i>e-learning</i>
Sistema de telefonia	2 h	6	8 h	Classes presencials, visita tècnica
Tasques i procediments administratius	2 h	6	8 h	Classes presencials, visita tècnica
Circulació de trens	4 h	6	10 h	Classes presencials, visita tècnica
Protocols d'actuació en cas d'incidència. Ús de l'ÀGIL, Relator, Twitter, Essedex i documentació i eines associades.	6 h	14	20 h	Classes presencials, visita tècnica
Arxiu, actualització i custòdia de la informació	2 h	-	2 h	Classes presencials, visita tècnica
Seminari de dicció per megafonia	8 h	-	8 h	Classes presencials

Seminari d'atenció al client (1)	12 h	-	12 h	Classes presencials
Utilització de Twitter	12 h	-	16 h	Classes presencials
Durada total	76 h	64 h	140 h	

(1) Centrat en atenció telefònica i tractament de les queixes i reclamacions.

Monitors

- Inspector/a de Producció - CIC.

Documentació i material didàctic

- Manual del sistema AGIL.
- Manual d'usuari del sistema iSIC.
- Manual de la telefonia.
- Manual de comunicació d'incidències.
- Procediments del CIC.
- Manual Essendex sms.0
- Altra documentació operativa del CIC.

Avaluació

Matèria	Prova escrita	Matèria a examinar en la prova de:	Prova pràctica	Informe monitor	Puntuació mínima proves
Informació al client	Temes i tests	procediments	Check-list supervisat per comandament -	-	5 sobre 10
Aplicació de gestió de carnets: consultes operatives					
Sistema de telefonia					
Tasques i procediments administratius					
Circulació de trens					
Arxiu, actualització i custòdia de la informació.	Temes i tests	Avaria	-	-	7 sobre 10
Protocols d'actuació en cas d'incidència. Ús de l'ÀGIL, Relator, Twitter, Essedex i documentació i eines associades.					
Sistema d'informació al client iSIC: coneixement i operació	Test	Test	-	-	APTE
Prevenició de riscos - agents de Centres de Control (on-line)	-	-	-	Valoració positiva	-
Seminari de dicció per megafonia	-	-	-	Valoració positiva	-
Seminari d'atenció al client	-	-	-	Valoració positiva	-

- Càlcul de la nota mitja del curs: serà la mitjana entre les matèries que tenen assignada prova escrita.(70% Avaries i 30% procediments)
- Les proves teòriques no superades s'hauran de recuperar en una única convocatòria extra. Per compensació, la puntuació màxima obtinguda en una prova de recuperació quedarà limitada a 5 sobre 10 (7 en el cas de la matèria 'Sistema informació al client').
- Les pràctiques es realitzaran tot seguint un protocol pre-establert d'activitats. El resultat de la prova pràctica haurà de ser d'APTE, havent de constar en l'acta corresponent.

Avaluació, fase pràctica: centrada en simulacions d'incidències, verificant especialment els procediments que cal aplicar en cada cas. A aquesta avaluació es dedicaran 8 hores de les 64 previstes per pràctiques.

Participants al curs Habilitació Operador/a de CIC

Núm. nòmina	Àrea	Subàrea	Funció	Data inici	Data Fi
62530	FGC OPERADORA	ESTACIONS B-V	AGENT ESTACIONS TIPUS 2/3	09/01/2023	03/02/2023
63896	FGC OPERADORA	ESTACIONS B-V	AGENT ESTACIONS TIPUS 2/3	09/01/2023	03/02/2023
63755	FGC OPERADORA	CIRCULACIÓ B-V	MAQUINISTA	09/01/2023	03/02/2023
63715	FGC OPERADORA	CIRCULACIÓ L-A	MAQUINISTA	09/01/2023	03/02/2023
63904	FGC OPERADORA	ESTACIONS L-A	AGENT ESTACIONS TIPUS 2/3	09/01/2023	03/02/2023
63908	FGC OPERADORA	ESTACIONS B-V	AGENT ESTACIONS TIPUS 2/3	09/01/2023	03/02/2023
63903	FGC OPERADORA	ESTACIONS B-V	AGENT ESTACIONS TIPUS 2/3	09/01/2023	03/02/2023
63893	FGC OPERADORA	ESTACIONS B-V	AGENT ESTACIONS TIPUS 2/3	09/01/2023	03/02/2023
63890	FGC OPERADORA	ESTACIONS L-A	AGENT ESTACIONS TIPUS 2/3	09/01/2023	03/02/2023
62487	FGC OPERADORA	ESTACIONS L-A	AGENT ESTACIONS TIPUS 2/3	09/01/2023	03/02/2023
62976	FGC OPERADORA	ESTACIONS L-A	AGENT ESTACIONS TIPUS 2/3	09/01/2023	03/02/2023
63735	FGC OPERADORA	CIRCULACIÓ LA	MAQUINISTA	09/01/2023	03/02/2023